MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Banca Personas	**Área:**	Unidad BP Global
Código del Cargo:	3016.34	**Código del Puesto:**	3016
Categoría	24	**Nombre del Puesto:**	Jefe de División 1
Nombre del Cargo:	Jefe Unidad BP Global	**Reporta a:**	Director Dirección Banca de Personas
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con la planeación, coordinación, dirección y control de las estrategias, métodos y procedimientos para la atención y captación de los clientes del BP Global, a su vez, velar por la adecuada aplicación de la normativa interna y externa, con el fin de cumplir con los objetivos y metas establecidas. Revisar y atender requerimientos varios según sean solicitados a nivel del Conglomerado Financiero y brindar apoyo a la Jefatura en lo que solicite.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Planear, evaluar, coordinar, organizar y ejecutar proyectos y actividades relacionadas con BP Global.
			2. Planear, coordinar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas con el equipo de trabajo a cargo.
			3. Emitir directrices al equipo de trabajo a cargo, referente a las prioridades a realizar de acuerdo con los planes de trabajo de la dependencia.
			4. Asignar, supervisar y evaluar la ejecución de estrategias, planes, programas, estudios técnicos y profesionales llevados a cabo en la Unidad, con el fin de promover los ajustes que se requieren oportunamente.
			5. Administrar, controlar y supervisar la fuerza de ventas de BP Global a nivel nacional, a su vez, diseñar el respectivo plan de trabajo a ejecutar, para definir y asignar las metas y la cartera de clientes.
			6. Supervisar de manera periódica la gestión de los funcionarios con revisiones programadas, en función de los indicadores de cumplimiento, así como gestionar los diferentes planes de acción para garantizar el cumplimiento de las metas y generar oportunidades de mejora, mediante la construcción de herramientas que permitan el seguimiento individual y grupal.
			7. Gestionar lo que corresponda en relación a la Administración del Personal, el Balance de Desarrollo Personal (BDP), Cuadro de Mando Integral (CMI) y del Plan Anual Operativo (PAO), Presupuesto de BP Global.
			8. Identificar las necesidades formativas y fomentar el aprendizaje permanente, y coordinar con las áreas correspondientes impulsar acciones de capacitación, necesarias para mantener al personal actualizado en técnicas de ventas, servicio al cliente, trabajo en equipo, conocimiento normativo y de productos, y cualquier otra que considere apropiada para lograr el máximo rendimiento de los colaboradores.
			9. Preparar y presentar informes técnicos relacionadas con las actividades que se ejecutan en la Unidad, sobre investigaciones, trabajos realizados por el equipo a cargo, así como, la gestión administrativa relativa al cumplimiento del PAO, Presupuesto, Plan de Acción, Planes de Mitigaciones, entre otros.
			10. Supervisar la atención y seguimiento de los acuerdos de Junta Directiva Nacional y Gerencia General Corporativa, así como las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna del Banco o diferentes entes regulatorios internos y/o externos.
			11. Velar por la aplicación correcta de la políticas, procedimientos y directrices de la Ley 7786.
			12. Construir propuestas innovadoras en conjunto con las diversas áreas para el fortalecimiento de la gestión de BP Global, orientando sus acciones a la mejora de productos y servicios, atención de clientes, para cumplir con las estrategias establecidas.
			13. Coordinar con las diferentes áreas involucradas los requerimientos para que el cumplimiento de las estrategias de mercadeo, ventas, servicio al cliente, servicio post- venta.
			14. Diseñar las estrategias de ventas, de mercadeo y de servicio al cliente para el respectivo segmento.
			15. Trabajar estrategias de negocio y venta en conjunto con las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero y velar por su cumplimiento de la integración de los productos de los clientes.
			16. Identificar oportunidades de mejora y diseñar los diferentes procedimientos y protocolos internos de BP Global, correspondientes al servicio de venta de clientes, así como el protocolo de clientes BP Global según la División de Experiencia al Cliente y la encuesta de satisfacción de servicio al cliente.
			17. Velar por la eficiente atención de clientes, gestionando acciones que prevengan y eviten las demoras innecesarias, por medio del sistema de administración de filas y el sistema de monitoreo o el que sea asignado.
			18. Dar seguimiento a servicio post-venta de acuerdo a los procedimientos y protocolos definidos.
			19. Analizar el mercado en conjunto con los ejecutivos y las jefaturas de las oficinas comerciales, con el fin de diseñar una táctica adecuada para la aplicación de la estrategia institucional, para cumplir con las metas asignadas.
			20. Realizar visitas periódicas a las oficinas comerciales para garantizar el trabajo conjunto entre jefaturas y funcionarios BP Global y supervisar el cumplimiento en la aplicación de la estandarización del servicio al cliente, así como para la verificación del servicio que brindan los Ejecutivos y Asesores a los clientes actuales y potenciales en sitio.
			21. Investigar, analizar y recomendar alternativas de solución y mejora a diversos temas o problemas que generen impacto en la operativa de la Institución.
			22. Elaborar y presentar informes relacionados con el cumplimiento en los temas asignados, los indicadores establecidos y las actividades ejecutadas.
			23. Participar y supervisar el cumplimiento de los Planes de Acción y las Estrategias desarrollados por la Subgerencia de Negocios para las áreas adscritas, así como identificar en conjunto con la Dirección de Banca de Personas las oportunidades de negocio y generar las propuestas correspondientes.
			24. Atender, gestionar o resolver los reclamos del servicio que presenten los clientes.
			25. Revisar en conjunto con la Oficialía de Cumplimiento y el Área de Centro de Servicio de Soporte Regional casos específicos de clientes que presenten alguna inconsistencia de acuerdo a lo establecido en la Ley 7786.
			26. Asegurar la aplicación de correcta de políticas, procedimientos y directrices relacionadas con control interno, gestión de riesgos y cumplimiento normativo.
			27. Participar en la negociación de tasas de interés para los clientes del segmento, en coordinación previa con el Director(a) de Banca de Personas o el Subgerente (a) General de Negocios.
			28. Brindar respuesta a las consultas que se presenten por las diferentes dependencias del Conglomerado y de organizaciones externas.
			29.Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			30. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			31. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la Unidad.
			32. Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional, según las necesidades propias de la Unidad.
			33. Ejecutar otras funciones propias de la Unidad.
			FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO:
			34. Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			35. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			36. Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			37. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			38. Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			39. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			40. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			41. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Mercadeo y Ventas; Economía, Contabilidad o Administración Pública. Preferiblemente con el grado de maestría.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en manejo de personal, en labores relacionadas en la asesoría, control, gestión e implementación de procesos bancarios y riesgo operativo, así como en la elaboración de diferentes estrategias de negocio, mercadeo, ventas y servicio al cliente.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en Administración de Proyectos.
	2. Conocimiento en la formulación de Presupuestos.
	3. Conocimiento en Control Interno.
	4. Conocimiento en el Riesgo Operativo.
	5. Conocimiento en la preparación de Planes Estratégicos.
	6. Conocimiento en Riesgos de Mercado.
	7. Conocimiento en el diseño de Estrategias de Ventas, Mercadeo y Servicio al Cliente.
	8. Conocimiento en la elaboración de Indicadores.
	9. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa, Ley General de Administración Pública, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública y otras leyes aplicables.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República.
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la (Ley 7786) y su reglamento.
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).
	5. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	6. Conocimiento del Código de Ética del Conglomerado Financiero.
	7. Conocimiento en la Política Conozca a su Cliente (PCSC).
	8. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	9. Conocimiento en la ejecución del Plan Anual Operativo (PAO).
	10. Conocimiento en Balance de Desarrollo Personal (BDP).
	11. Conocimiento en Cuadro de Mando Integral (CMI).

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams, Webex
	T24
	SIPO
	VISA
	Sistema Integrado de Presupuesto (SIPRE)

COMPETENCIAS REQUERIDAS

	PERFIL KOMPE DISC:	PERFIL: JEFATURAS NEGOCIO			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil, mediante el oficio GGC-208-2021, con fecha 09 de febrero 2021. Referencia DIRCH-097-2021**